

WHAT IS CLAIMED IS:

1. 情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて技術者から回答された解決策を保持するナレッジベース部と、顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に合致する解決策についてナレッジベース部を検索するクレームハンドリング部を備え、このクレームハンドリング部はクレーム内容として入力される製品情報に基づいて前記ナレッジベース部からクレームレポートを収集する通常検索を行い、さらに技術的に同じ意味である複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語辞書を参照することによりクレーム内容として入力される自然語形式のクレーム詳細から所定項目のクレーム定義情報を標準語彙で抽出し、通常検索で得られたクレームレポートに対する解決策の候補をこれらクレーム定義情報の組み合わせに基づいて絞り込む拡張検索を行うように構成される技術サポートシステム。

2. 前記クレームハンドリング部は前記拡張検索において標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の抜け項目をチェックし、この標準語彙で製品情報の抜けを補完するように構成される請求項1に記載の技術サポートシステム。

3. 前記クレームハンドリング部は前記拡張検索において標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の誤り項目をチェックし、このクレーム定義情報が製品情報の内容に矛盾する場合にこの製品情報が正しいかどうかを確認させるように構成される請求項2に記載の技術サポートシステム。

4. 前記クレームハンドリング部は前記拡張検索において標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の誤り項目をチェックし、このクレーム定義情報が製品情報の内容に矛盾する場合にこの製品情報が正しいかどうかを確認させるように構成される請求項1に記載の技術サポートシステム。

5. 前記クレームハンドリング部は拡張検索で問題現象に関連した複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語テーブルを含む請求項1に記載の技術サポートシステム。

6. 前記クレームハンドリング部は拡張検索で問題現象の発生場所に関連し

た複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語テーブルを含む請求項 1 に記載の技術サポートシステム。

7. 前記クレームハンドリング部は拡張検索で問題現象の原因に関連した複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語テーブルを含む請求項 1 に記載の技術サポートシステム。

8. 前記クレームハンドリング部は拡張検索で問題現象の対処方法に関連した複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語テーブルを含む請求項 1 に記載の技術サポートシステム。

9. 情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて技術者から回答された解決策を保持するナレッジベース部と、顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に合致する解決策についてナレッジベース部を検索するクレームハンドリング部を備える技術サポートシステム用サーバにおいて、クレーム内容として入力される製品情報に基づいて前記ナレッジベース部からクレームレポートを収集する通常検索と、技術的に同じ意味である複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語辞書を参照することによりクレーム内容として入力される自然語形式のクレーム詳細から所定項目のクレーム定義情報を標準語彙で抽出し、通常検索で得られたクレームレポートに対する解決策の候補をこれらクレーム定義情報の組み合わせに基づいて絞り込む拡張検索とを前記クレームハンドリング部に実行させるプログラムを記録した記録媒体。

10. 前記クレームハンドリング部が前記拡張検索において標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の抜け項目をチェックし、この標準語彙で製品情報の抜けを補完するように構成されたプログラムを記録した請求項 9 に記載の記録媒体。

11. 前記クレームハンドリング部が前記拡張検索において標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の誤り項目をチェックし、このクレーム定義情報が製品情報の内容に矛盾する場合にこの製品情報が正しいかどうかを確認させるように構成されたプログラムを記録した請求項 9 に記載の記録媒体。

1 2. 様々なクレームレポートおよびこれらのレポートについて技術から解決された解決策を保持するナレッジベース部を有した技術サポート方法であつて、クレームレポートを収集する通常検索ステップ、

技術的に同じ意味である複数の同意語彙を単一の標準語彙に集約させる同意語辞書を参照することによりクレーム内容として入力される自然語形式クレームから所定項目のクレーム定義情報を標準語彙で抽出するステップ、

通常検索で得られたクレームレポートに対する解決策の候補をこれらクレーム定義情報の組み合わせに基づいて絞り込む拡張検索をするステップを備える技術サポート方法。

1 3. 前記拡張検索ステップにおいて標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の抜け項目をチェックするステップ、

この標準語彙で製品情報の抜けを補完するステップを備える請求項 1 2 に記載の技術サポート方法。

1 4. 前記拡張検索ステップにおいて標準語彙で得られたクレーム定義情報に基づいて製品情報の誤り項目をチェックするステップ、

このクレーム定義情報が製品情報の内容に矛盾する場合にこの製品情報が正しいかどうかを確認するステップを備える請求項 1 2 に記載の技術サポート方法。